

Government
of CanadaGouvernement
du CanadaDepository Services
ProgramProgramme des services
de dépôt

Canada

Catalogue

Gateways to Government Information: The Depository Services Program and Canadian Government Publishing

An Executive Summary

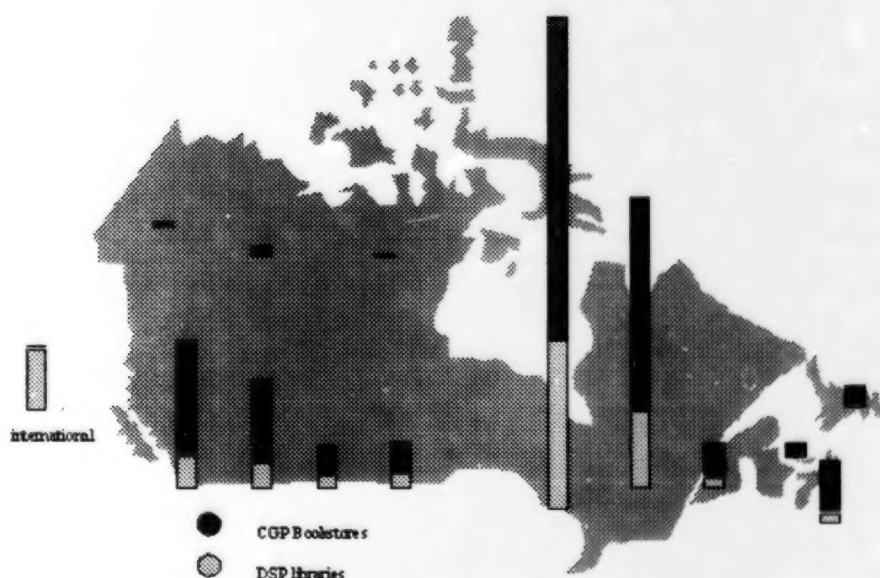
**PUBLIC ACCESS PROGRAMS SECTOR****PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA****December 17, 1999**

Table of Contents

- Introduction
- The two programs
 - Canadian Government Publishing (CGP)
 - Depository Services Program (DSP)
- Why DSP and CGP are valuable
- The challenges ahead

- Possible directions for the future
- Consequences
- Conclusion

1. Introduction

As the government takes advantage of information technology to bring itself closer to citizens and stakeholders, two programs—Canadian Government Publishing (CGP) and the Depository Services Program (DSP)—should be given greater opportunity to maximize the value they add to government information products.

These high value, low cost programs are connecting Canadians to one another and to their government. DSP and CGP are "flying the flag" for better, more transparent government from one end of the country to another, and through the Internet, they are providing this service worldwide. The two programs also fill a gap for those without Internet access in Canada's urban, rural and remote communities, and they speed the transition to electronic distribution of documents.

Properly supported, the programs become even more powerful levers to strengthen connectivity, to make it easier to use government information, and to foster a citizen base that is used to looking for, using and creating knowledge. This paper will look at ways the government can make the most of its investment in CGP and DSP. It will also examine ways these programs can reach their full potential and help the government achieve its objective of becoming the country most connected to its citizens.

The Government will become a model user of information technology and the Internet. By 2004, our goal is to be known around the world as the government most connected to its citizens, with Canadians able to access all government information and services on-line at the time and place of their choosing.

Speech from the Throne

October 1999

2. The two programs

Both CGP and DSP have undergone several formal reviews and have been designated as core government services. By quickly addressing the significant challenges facing them, we can prepare the programs to move forward as they support and complement a range of current citizen-centred initiatives, including Service Canada, the Canada Site, Government Enquiries Centre (1 800 O-Canada), the Community Access Program, Canadian Heritage visibility initiatives, and Canada Business Service Centres.

Canadian Government Publishing (CGP)

In operation for more than 100 years, CGP is the Government of Canada's official publisher and helps ensure public access to government documents. The following are among its roles:

- Provides mandatory and optional publishing services to Government of Canada departments and agencies.

- co-ordinates federal government publishing activities;
- 1. administers Crown copyright and licensing;
- 2. provides information, guidance and advice on publishing policies, practices and standards in accordance with Treasury Board Directives;
- 3. offers a range of services that spans the entire publishing process;
- 4. plans and implements a three-party co-publishing program, involving client departments who are responsible for content and private sector publishers who are responsible for all aspects of publication;
- 5. operates a central ordering, warehousing and distribution facility and ensures that government publications are distributed directly to the public and to a network of more than 2,300 bookstores and distributors throughout Canada and in other countries;
- 6. produces sales catalogues, guides and tools to help people find the information they need, both in paper and electronic formats;
- 7. manages a database of government information content;
- 8. promotes federal government publications and products (including those in such alternative formats as Braille) by participating in book fairs, trade shows and other promotional events; and
- 9. secures publications on behalf of DSP.

CGP is funded on a full cost-recovery basis through the sale of publications and services provided to client departments.

Depository Services Program (DSP)

Funded through appropriations, DSP distributes copies of government publications to 955 depository libraries across Canada and throughout the world, which then make the material available to the public. These libraries in turn share their expertise on government information with the public.

DSP provides a "public information safety net" that complements the activities of CGP. It can weave this net because it is able to tell people what documents the government has produced, and because it ensures that this information is widely distributed and that is available at no-cost. It is the authorised creator, custodian and record-keeper of information on government documents and it defines what exactly a government document is.

Under DSP, federal departments and agencies are required to send their publications for distribution. About half of all government departments and agencies comply with this requirement, leaving gaps in the DSP catalogue. Some departments that have significant cost recovery publishing programs do not see it as being in their interest to contribute to the DSP. In other cases, departments have no systematic method of identifying and depositing with the DSP. Statistics Canada, whose publications are particularly important to library collections, participates in DSP, as do both houses of Parliament.

DSP also maintains electronic repositories of government documents that can be readily accessed through the Internet. It further participates in the System of Interactive Government Information (SIGI), a pilot project to develop a practical model for the deposit and preservation of electronic documents.

DSP maintains and supports the infrastructure of the public information safety net. This includes, among other activities, developing and co-ordinating training, facilitating international publication exchanges on behalf of the Government of Canada and supporting the media outlets used by the

government to make citizens aware of information.

3. Why DSP and CGP are valuable

In offering "one-stop shopping" as part of a comprehensive public access approach, both programs already make it easier for the public to navigate the vast, and often confusing, array of documents available to them. Both programs are **essential lynchpins in the government strategy of connecting Canadians.**

In preparing the companion background paper, many of the programs' diverse stakeholders were interviewed, including government departments and agencies, booksellers, publishers, libraries and non-governmental organisations. These stakeholders reiterated the importance and value of these programs to them.

Meeting the expressed needs of Canadians

There are four areas where stakeholders have come to depend on CGP and DSP.

1. **Reliability:** Citizens and stakeholders rely on CGP and DSP to establish cross-government standards that will distinguish between information that meets rigorous publication requirements and information that has a very short life cycle. Such standards and assistance are especially important as more information appears on Web sites. CGP also reliably protects Crown copyright.
2. **Comprehensiveness:** The more comprehensive the information from a particular source, the more useful that source is likely to be for greater numbers of people. As governments publish more on the Web, Canadians want a navigator who can help them integrate information from a variety of different sources, in various formats, which the programs do through their cross-government catalogues and databases, and through a central call centre.
3. **Accessibility:** Taxpayers pay for the development of government information and must be able to access that information, preferably through their medium of choice, on or off the Internet. Furthermore, the effectiveness of many programs depends on information reaching as broad a target audience as possible. The CGP and DSP "metadata" (or information about information) make people aware of what is available and help them to find it. Furthermore, DSP makes it much easier for departments to meet the requirement of the Government Communications Policy to maintain an index of published material.
4. **Preservation:** DSP helps the National Library and National Archives as they store information for future generations, thereby preserving our national cultural and historical memory. The DSP catalogue, for example, is serving as an informal standard for deciding which electronic documents are worth preserving. And, of course, DSP provides the bulk of the National Library's government documents.

The value of information is in its use — if you must know what to ask for and don't know it exists, you won't ask for it and won't use it.

Juliet Atha, Federal Publications Inc.

Filling a valuable and unique niche unfilled by anyone else

Some confuse the functions of DSP and CGP with the mandates of such bodies as the National Library (NL) and the National Archives (NA). In fact, the latter are two very different bodies with very different objectives.

1. The National Library collects, preserves and promotes the published heritage of Canada. It collects Canadian publications and Canadian publishers are required by law to send copies to the NL.
2. The National Archives preserves Canada's archival heritage. It collects government records and unpublished records from private collections. The National Archives is not really in the business of lending out or publishing documents.

Whereas the National Library and National Archives are based in Ottawa, DSP and CGP are actively providing a government presence in every major community from coast to coast, and they are further providing a virtual presence through an online catalogue of 100,000 paper and electronic publications. More than 90 percent of Canadians live within easy access of a depository library.

Unique in the government, DSP and CGP provide "metadata," or information about information across government. Because of this, the government can fulfil information requests for comprehensive content ("What information is available on ...?" "Where can I find out about ...?").

The front lines take the heat when the public cannot get their hands on government information in the format they want.

Gordon Graham, Renouf Publishing Co. Ltd.

Providing crucial support for key government objectives

DPS and CGP have been invaluable tools, wielded by government to help it advance on several vital communication and information management fronts. Both programs have been integral to some of the portfolios most dear to the government's heart.

1. **Making government more efficient:** Both clients and the government save money when the one point of contact is a set of experts who understand publishing and who are aware of the complex array of government content. Duplicating this effort from department to department would not be cost-effective, especially since it would jeopardise economies of scale and increase confusion to the public.
2. **Building social cohesion:** The programs provide a federal presence in 955 libraries and in 2000 book retailers and resellers from coast to coast. They also give all Canadians access to the huge amount of information that has been assembled on their behalf. The programs support the Canada Information Office and Canadian Heritage, and they complement the Federal Identity Program. More generally, they build awareness among Canadians of Canada's common history, values, culture and achievements as a nation.
3. **Making government transparent and accountable:** By structuring, organizing and

cataloguing information, CGP and DSP help government become more transparent and accountable. They ensure a formal record of departmental behaviour. As well, the programs, by increasing the amount of publicly available information, reduce the cost of responding to requests under Access to Information, particularly with the potential savings from the deposit of electronic documents with DSP.

4. **Engaging citizens:** Flowing from the previous point, increased transparency in government and greater information all help citizens become more engaged and more active in contributing to solutions to some of this country's issues.
5. **Serving Canadians better:** CGP and DSP have an integrated approach to information delivery, and citizens can access the information in a variety of ways. Both programs have been "early adopters" of information technology, and they are well positioned to support and complement a range of current citizen-centred initiatives, including Service Canada, the Canada Site, Government Enquiries Centre (1 800 O-Canada), Service Canada, Government Online and Canada Business Service Centres. They are also well positioned to provide valuable links to the Canadian publishing community.
6. **Enhancing Canada's image abroad:** Without CGP and DSP, Canadians would lack any alternative to the proliferation of American data and information. Providing this information promotes Canada's image, values and culture abroad and supports the Canadian studies community around the world. DSP also helps meet Canada's obligations under international treaties for information exchange.

4. The challenges ahead

CGP and DSP have advanced several aspects of the government agenda, but there are several areas in which the programs have unfulfilled potential.

1. There are opportunities to build partnerships to improve access and "inter-mediation."
2. There is a need to reconsider the current funding arrangements.
3. There are opportunities for greater synergy through co-ordination with existing initiatives, most specifically those related to public access.

5. Possible directions for the future

The previous section raised three areas where the two programs could be strengthened. We now turn to possible new directions.

Improve access and inter-mediation

The programs act as intermediaries between information and the people who use it. Because of the programs, human intermediaries can direct people to the information they need. But the programs need innovative tools to organize information, to support individual search styles and to let users customize information. DSP libraries also need support mechanisms to provide effective "inter-mediation" services in the area of electronic documentation. In addition, the public should be able to use their portal of choice and not be limited to a government portal.

Reconsider funding arrangements

There is a danger that, given the wrong funding mechanism and continued erosion of these programs, not only will the programs be weakened, but that people who have become expert in delivering the programs could drift away. Here are some possible solutions to these funding problems.

For the CGP ...

1. Maintaining CGP on full cost recovery is not consistent with its proposed central role as government-wide public access coordinator of the management and distribution of publications. The current arrangements encourage the organization to focus on revenue generating rather than on its primary public interest role. Cost recovery discourages rather than encourages the participation of client departments in the program. Cost recovery appears to add costs that have no direct benefit to the author departments. At the same time, CGP subsidizes publishing costs through its sales revenues. This indirect cost reduction is transparent to author departments. Thus, moving CGP to appropriations-based funding would enable it to play its core role more effectively than at present.

For the DSP ...

2. DSP needs to be funded to a level where it can maintain full public access, which means setting aside money to compensate government publishers who charge for their materials. (In particular, this would cover such major information sources as NRC/CISTI, NRCan and the National Library's AMICUS database.) Acquiring this product would cost an extra \$6.9 million in 1999/2000, although eliminating print-on-demand would reduce this amount by \$495,000.

Enhance synergy with related initiatives

There may be further opportunities for synergy among CGP, DSP and related initiatives, such as Service Canada, the Canada Site, Government Enquiries Centre (1 800 O-Canada) toll free phone service, the Canada Business Service Centres and the Canada Information Office.

6. Consequences

Failing to keep pace with changing demands on CGP and DSP, particularly at a time when information management is being revolutionized, would hinder the government's ability to meet several of its Government On-Line objectives. This would especially be the case if the central content repository were to be lost. Information would be harder to find, the federal government would be more remote from the lives of its people, and costs will rise as other departments reinvent the wheel of distributing documents to the public. Unless Government information content is reliable, well structured and easily accessible, complex e-transactions will be difficult, if not impossible.

In effect, diminishing the role of the two programs would serve to disconnect Canadians, rather than to connect them, and a key component of the government's public access approach would be lost.

7. Conclusion

Today, **92 percent of Canadians live within easy access of a depository library**. This means that CGP and DSP have provided exemplary tools for connecting Canadians to each other and to their

federal government.

Currently, both programs are at risk. Without these programs, the dissemination of information will be more expensive and more fragmented. Users in all communities across Canada would find it harder to get information and would have fewer ways of doing so.

However, by beginning a realistic discussion of new directions, particularly those regarding funding, the two programs can achieve their full potentials and continue to be leaders in the information business.



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

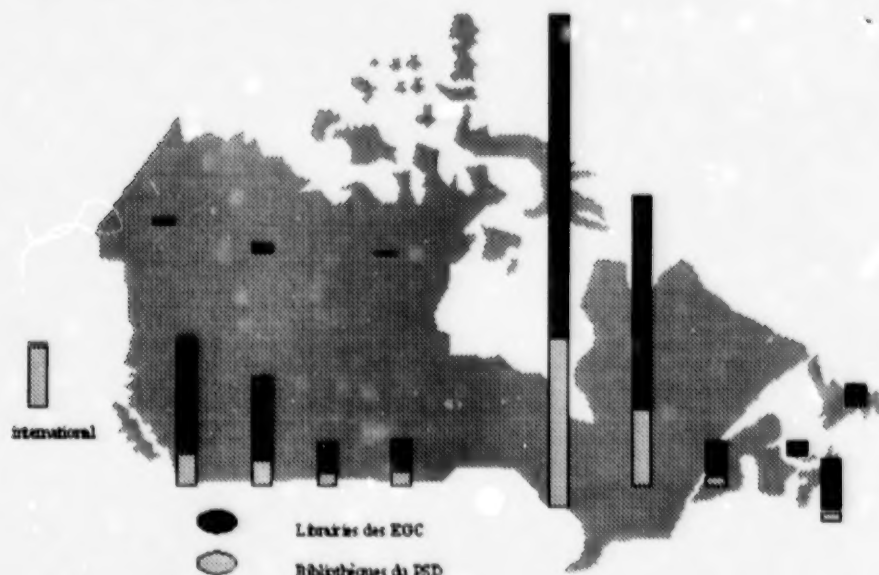
Programme des services
de dépôt

Depository Services
Program

Document

Passerelles pour avoir accès à l'information diffusée par le Gouvernement : Programme des services de dépôt (PSD) et Les Éditions du gouvernement du Canada (EGC)

Exposé de principe



SECTEUR DES PROGRAMMES D'ACCÈS PUBLIC

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA

Le 17 décembre 1999

Table des matières

- Introduction
- Les deux programmes
 - Les Éditions du gouvernement du Canada (EGC)
 - Programme des services de dépôt (PSD)
- Pourquoi le PSD et les EGC sont-ils importants

- Les défis à venir
- Les orientations possibles pour l'avenir
- Conséquences
- Conclusion

1. Introduction

Au moment où le Gouvernement profite de la technologie de l'information pour se rapprocher des citoyens et des intervenants, il faudrait davantage mettre l'accent sur deux programmes — le Programme des Services de dépôt (PSD) et Les Éditions du gouvernement du Canada (EGC) — pour porter au maximum la valeur qu'ils ajoutent aux produits d'information du gouvernement.

Le PSD et les EGC sont des programmes importants qui « branchent » les Canadiens et les Canadiennes entre eux et les « branchent » également à leur Gouvernement sans qu'il en coûte trop. Ces programmes sont des exemples de pratiques gouvernementales meilleures et plus transparentes d'un océan à l'autre et, par l'entremise d'Internet, ils offrent ce service à l'échelle planétaire. Les deux programmes offrent une alternative à ceux qui n'ont pas accès à Internet dans les communautés urbaines, rurales ou isolées du Canada et ils accélèrent la transition au mode de distribution électronique de documents.

Lorsqu'ils reçoivent un soutien convenable, les programmes deviennent des leviers encore plus puissants pour assurer la connectivité des citoyens, faciliter l'utilisation de l'information diffusée par le Gouvernement et constituer un bassin de citoyens qui ont l'habitude de rechercher, d'utiliser et de créer le savoir. Cet exposé portera sur les moyens dont le Gouvernement dispose pour mettre à profit ses investissements dans les deux programmes. Il examinera également différentes possibilités servant à exploiter au maximum ces programmes, pour que le Gouvernement puisse atteindre son objectif, qui est de faire en sorte que le Canada devienne le pays le mieux branché avec ses citoyens.

Le gouvernement deviendra un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet. D'ici 2004, nous voulons être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent.

Discours du Trône

Octobre 1999

2. Les deux programmes

Le PSD et les EGC ont été soumis à plusieurs examens officiels et ils ont reçu la désignation de services principaux du Gouvernement. En relevant rapidement les défis, nous pouvons améliorer les programmes de façon à ce qu'ils soutiennent et complètent une gamme de projets axés sur les citoyens, y compris Service Canada, le site du Canada, le Centre d'information du gouvernement (1 800 O-Canada), le Programme d'accès communautaire, les projets d'accroissement de la présence de Patrimoine canadien et les Centres de services aux entreprises du Canada.

Les Éditions du gouvernement du Canada (EGC)

Établi depuis plus de 100 ans, les EGC sont l'éditeur officiel du gouvernement du Canada permettent au public d'avoir accès aux documents gouvernementaux. Voici certaines des fonctions dont doivent s'acquitter les membres de l'organisation :

- fournir des services d'édition obligatoires et facultatifs aux ministères et organismes du gouvernement fédéral;
- coordonner les activités d'édition de l'administration fédérale;
- administrer des accords de licence et des droits d'auteur de la Couronne;
- fournir de l'information, de l'encadrement et des conseils en matière de politiques, de pratiques et de normes, dans le domaine de l'édition, qui correspondent aux directives du Conseil du Trésor;
- offrir une gamme de services couvrant entièrement le processus d'édition;
- planifier et mettre en oeuvre un programme de co-édition entre trois parties, dont les ministères clients qui sont chargés du contenu de la publication et les éditeurs du secteur privé qui sont chargés de tous les aspects concernant la publication;
- assurer la bonne marche d'une installation centrale dans laquelle ont lieu des activités de commande, d'entreposage et de distribution, de même que veiller à ce que les publications fédérales soient distribuées directement au public et à un réseau de plus de 2 300 librairies et distributeurs partout au Canada et dans d'autres pays;
- produire des catalogues, des guides et des outils pour aider les gens à trouver l'information dont ils ont besoin, tant en version papier qu'en version électronique;
- gérer une base de données contenant de l'information diffusée par le Gouvernement;
- faire la promotion des publications et des produits du gouvernement fédéral (y compris ceux en médias substituts comme le braille), en participant à des salons de livres, à des salons professionnels et à d'autres événements de promotion;
- veiller à la publication de documents pour le compte du PSD.

Le financement des EGC est fondé sur la méthode du recouvrement intégral des coûts. Les fonds sont tirés de la vente de publications et de services aux ministères clients.

Programme des services de dépôt (PSD)

Dans le cadre du PSD, qui est financé par crédits parlementaires, des exemplaires de publications fédérales sont distribuées à 955 bibliothèques de dépôt partout au Canada et dans le monde, ce qui rend le matériel accessible au public. Les experts dans ces bibliothèques font ensuite profiter le public de leurs connaissances spécialisées sur l'information diffusée par le Gouvernement.

Le PSD offre un « filet de protection » pour l'information publique qui vient compléter les activités des EGC. Il a cette capacité parce que les responsables du programme peuvent renseigner les gens sur les documents produits par le Gouvernement et parce qu'ils veillent à ce que l'information soit distribuée gratuitement à grande échelle. La création, la garde et la conservation de l'information ayant trait aux documents fédéraux, de même que la définition exacte d'un document du Gouvernement sont des tâches accomplies officiellement dans le cadre du programme.

Dans le cadre du PSD, les ministères et organismes fédéraux doivent faire parvenir aux responsables du programme leurs publications pour que la distribution s'ensuive. Environ la moitié de tous les ministères et organismes fédéraux satisfont à cette demande. En conséquence, le catalogue est

incomplet. Certains ministères qui ont des programmes d'édition élaborés dont le financement est fondé sur la méthode du recouvrement des coûts n'estiment pas avantageux de contribuer au PSD. Dans d'autres cas, les ministères n'ont pas de méthode pour désigner leurs publications et pour les déposer au PSD. Statistique Canada, dont les publications sont particulièrement importantes aux ressources de bibliothèque, participe au PSD. C'est aussi le cas des deux chambres du Parlement.

Le PSD conserve également des archives électroniques de documents gouvernementaux qu'il est possible d'accéder, sur-le-champ, par l'entremise d'Internet. Il contribue au Système interactif d'information gouvernementale (SIIG), un projet pilote servant à élaborer un modèle pratique de dépôt et de conservation de documents électroniques.

Le PSD entretient et soutient l'infrastructure du « filet de protection » de l'information publique. Cela consiste, entre autres, à élaborer et à coordonner la formation, à faciliter les échanges de publications à l'échelle internationale pour le compte du gouvernement fédéral et à appuyer les moyens de communication utilisés par le Gouvernement pour mettre les citoyens au courant de l'information disponible.

3. Pourquoi le PSD et les EGC sont-ils importants?

Pour offrir un service « tout en un » dans le cadre d'une méthode de diffusion globale de l'information, les deux programmes aident déjà le public à naviguer dans le vaste et souvent complexe réseau de documents qui leur sont disponibles. Les deux programmes sont **essentiels à la stratégie du gouvernement du Canada qui consiste à « brancher » les Canadiens et les Canadiennes.**

Pour préparer le document d'information complémentaire, de nombreux intervenants ont été interviewés, y compris les ministères et organismes gouvernementaux, les distributeurs, les éditeurs, les bibliothèques et les organisations non gouvernementales. Ces intervenants diversifiés ont réitéré l'importance et la valeur qu'ils accordent à ces programmes.

Répondre aux besoins qu'ont exprimés les Canadiens et les Canadiennes

Les intervenants en sont venus à se fier au PSD et aux EGC pour quatre raisons.

- **Fiabilité** : les citoyens et les intervenants dépendent du PSD et des EGC pour établir dans l'ensemble du Gouvernement des normes qui feront la distinction entre l'information qui répond aux exigences rigoureuses de publication et celle dont le cycle de vie est éphémère. De telles normes et des services d'aide sont particulièrement importants puisque de plus en plus d'information figure dans les sites Web. Par ailleurs, les EGC protègent efficacement les droits d'auteur de la Couronne.
- **Intégralité** : plus l'information d'une source donnée est détaillée, plus elle a la possibilité de servir à un grand nombre de personnes. Étant donné que les gouvernements publient une quantité croissante de documents sur le Web, les Canadiens veulent un navigateur de réseau qui peut les aider à intégrer de l'information provenant de différentes sources et présentée sous différents formats. C'est précisément ce que font les deux programmes par l'entremise de leurs bases de données et de leurs catalogues gouvernementaux, ainsi que par l'entremise d'un centre d'appel central.
- **Accessibilité** : les contribuables paient pour l'élaboration de l'information diffusée par le

Gouvernement. Ils doivent être capables d'avoir accès à cette information, de préférence par le moyen de leur choix, c'est-à-dire par l'entremise ou non d'Internet. Par ailleurs, l'efficacité de nombreux programmes dépend de leur capacité à diffuser de l'information à un public le plus général qui soit. Les « métadonnées » (ou de l'information sur de l'information) du PSD et des EGC informent les utilisateurs de ce qui est disponible et les aident à trouver ce qu'ils cherchent. De plus, le PSD facilite considérablement la tâche des ministères qui doivent, conformément aux exigences de la Politique du gouvernement en matière de communications, garder un index de ce qu'ils publient.

- **Conservation** : le PSD aide les Archives nationales (AN) et la Bibliothèque nationale (BN) à entreposer de l'information pour les générations à venir, c'est-à-dire à conserver notre mémoire nationale, culturelle et historique. Le catalogue du PSD, par exemple, sert de norme officieuse pour décider quels documents électroniques valent la peine d'être conservés. Le PSD offre, bien sûr, la plupart des documents diffusés par le Gouvernement qui se trouvent à la Bibliothèque nationale.

La valeur de l'information est dans son utilisation — si vous devez savoir quelle information demander et si vous ne savez pas si elle existe, vous ne la demanderez pas et vous ne l'utiliserez pas.

Juliet Atha, Federal Publications Inc.

Comblent un créneau important et unique

Certains confondent la vocation du PSD et des EGC avec le mandat d'entités comme les Archives nationales (AN) et la Bibliothèque nationale (BN). En fait, ces organisations sont très différentes des deux programmes, et leurs objectifs sont également très différents.

- À la Bibliothèque nationale, on fait la collection, la conservation et la promotion des publications faisant partie du patrimoine canadien. Les publications canadiennes y sont collectionnées, et les éditeurs canadiens doivent, en vertu de la loi, envoyer des exemplaires des documents publiés à la BN.
- Aux Archives nationales, on conserve les archives qui font partie du patrimoine canadien. Les documents du Gouvernement y sont collectionnés ainsi que des documents non publiés provenant de collections privées. Ni le prêt ni l'édition de documents ne font vraiment partie des activités des AN.

La BN et les AN sont à Ottawa tandis que le PSD et les EGC représentent le Gouvernement dans toutes les principales communautés du pays d'un océan à l'autre. Ils ont, par ailleurs, une présence virtuelle par l'entremise d'un catalogue en direct qui contient 100 000 publications électroniques ou sur papier. Plus de 90 p. 100 des Canadiens et des Canadiennes habitent dans une région où il est facile d'avoir accès à une bibliothèque de dépôt.

Le PSD et les EGC fournissent des « métadonnées » ou de l'information sur de l'information dans l'ensemble du Gouvernement. Cette activité est unique en son genre dans l'administration fédérale. En conséquence, le Gouvernement peut répondre à des demandes d'information sur une vaste gamme de sujets (« Quelle information est disponible sur...? » « Où puis-je me renseigner au sujet de...? »).

Les employés de première ligne sont tenus responsables lorsque le public ne peut pas se procurer de l'information diffusée par le gouvernement dans le format de son choix.

Gordon Graham, Renouf Publishing Co. Ltd.

Fournir un soutien important pour l'atteinte des principaux objectifs du Gouvernement

Le PSD et les EGC ont été des outils extrêmement précieux, maniés par le Gouvernement pour l'aider à avancer dans plusieurs importants projets de gestion de communication et d'information. Les deux programmes ont été incorporés à certains des plus importants portefeuilles du Gouvernement.

- **Rendre le Gouvernement plus efficace** : les clients et le Gouvernement épargnent de l'argent quand le seul point de contact est composé d'experts qui comprennent l'édition et qui sont au courant de ce qui se trouve dans le complexe réseau d'information du Gouvernement. La multiplication de cet effort de ministère en ministère ne serait pas rentable, particulièrement dans le cas où cela mettrait en péril les économies d'échelle et confondrait davantage le public.
- **Bâtir une cohésion sociale** : les programmes permettent au Gouvernement fédéral d'être présent dans 955 bibliothèques et chez 2 000 distributeurs ou libraires d'un océan à l'autre. De plus, ils donnent à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes accès à une quantité énorme d'information dont le regroupement a été effectué pour eux. Les programmes soutiennent le Bureau d'information du Canada et Patrimoine canadien et ils viennent compléter le Programme de coordination de l'image de marque. De façon plus générale, ils sensibilisent les Canadiens à ce qu'ils ont en commun : leur histoire, leurs valeurs, leur culture et leurs réalisations en tant que nation.
- **Rendre le Gouvernement transparent et tenu de rendre compte** : en structurant, en organisant et en cataloguant l'information, le PSD et les EGC aident le Gouvernement à devenir plus transparent et tenu de rendre compte. Ils assurent l'archivage officiel du comportement des ministères. De plus, grâce aux programmes, la quantité d'information offerte au public a augmenté, ce qui a pour effet de réduire le coût correspondant aux demandes d'information présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Davantage d'économies seraient réalisées par l'entremise du dépôt de documents électroniques auprès du PSD.
- **Obtenir l'engagement des citoyens** : le point précédent a un autre avantage : une augmentation de la transparence au Gouvernement et la circulation d'une plus grande quantité d'information peuvent aider tous les citoyens à s'engager davantage et à trouver des solutions à certaines questions soulevées au pays.
- **Offrir un meilleur service aux Canadiens et aux Canadiennes** : le PSD et les EGC utilisent une méthode de prestation de services intégrés, et les citoyens peuvent avoir accès à cette information de différentes façons. La technologie de l'information a été adoptée assez rapidement par les deux programmes. Ils sont en mesure de bien soutenir et de compléter une gamme de projets axés sur les citoyens, y compris Service Canada, le site du Canada, le Centre d'information du Canada (1 800 O-Canada), le Gouvernement en direct et les Centres de services aux entreprises du Canada. Ils sont également en mesure de fournir des liens

importants avec les éditeurs canadiens.

- **Améliorer l'image du Canada à l'étranger** : sans le PSD et les EGC, les Canadiens et les Canadiennes n'auraient d'autre choix que de se laisser submerger par la prolifération de données et d'information américaines. La diffusion de cette information fait la promotion de l'image, des valeurs et de la culture du Canada à l'étranger et soutient les Canadiens et les Canadiennes qui font de la recherche dans le monde entier. Le PSD aide également le Canada à respecter ses obligations ayant trait à l'échange d'information dans le cadre de traités internationaux.

4. Les défis à venir

Le PSD et les EGC ont contribué à l'avancement de plusieurs éléments du programme du Gouvernement, mais il existe de nombreux domaines où le potentiel des programmes n'est pas exploité.

- Créer des partenariats visant à améliorer l'accès et l'« intermédiation ».
- Revoir les modes de financement actuels.
- Améliorer la synergie par la coordination entre des projets en cours, particulièrement ceux liés à l'accès à l'information par le public.

5. Les orientations possibles pour l'avenir

La section précédente mentionne trois domaines dans lesquels les programmes nécessiteraient des améliorations. Voici maintenant les nouvelles orientations qu'il serait possible d'adopter.

Améliorer l'accès et l'intermédiation

Les programmes font le pont entre l'information et les personnes qui l'utilisent. Grâce aux programmes, les personnes qui agissent en tant qu'intermédiaires peuvent renseigner les gens sur l'information dont ils ont besoin. Les programmes ont toutefois besoin d'outils innovateurs pour organiser l'information, pour appuyer les styles individuels de recherche et pour laisser les utilisateurs adapter l'information. Les bibliothèques de dépôt ont également besoin de mécanismes de soutien pour offrir des services efficaces d'« intermédiation » dans le domaine de la documentation électronique. Par ailleurs, le public devrait pouvoir utiliser le moyen de son choix, c'est-à-dire ne pas avoir à se limiter à celui offert par le Gouvernement.

Revoir les modes de financement

En raison du mauvais financement et de l'érosion continue des programmes, il se peut que les programmes soient moins performants et que les employés devenus experts en prestation de services dans ce domaine choisissent de s'en éloigner. Voici des solutions possibles pour remédier aux problèmes de financement :

Pour les EGC :

- Utiliser la méthode de recouvrement intégral des coûts pour financer les EGC ne correspond pas au rôle central qui est proposé, c'est-à-dire le rôle de coordonnateur de la

gestion et de la distribution des publications dans l'ensemble du Gouvernement. Les moyens de financement actuels encouragent l'organisation à générer des recettes plutôt de jouer son rôle primordial qui est d'agir dans l'intérêt public. Le recouvrement des coûts décourage, au lieu d'encourager, la participation des ministères clients au programme. Le recouvrement des coûts semble engendrer des coûts administratifs supplémentaires qui ne présentent aucun avantage direct pour les ministères auteurs. Par ailleurs, les EGC subventionnent les coûts de publication par le biais du produit des ventes. Les ministères auteurs sont au courant de cette réduction indirecte des coûts. Ainsi, si les EGC étaient financées au moyen de crédits parlementaires, elles pourraient se consacrer à leur rôle principal de façon plus efficace que maintenant.

Pour le PSD :

- Le PSD a besoin de suffisamment de fonds pour permettre au public d'y avoir entièrement accès, c'est-à-dire d'avoir une réserve financière servant à indemniser les éditeurs du Gouvernement qui vendent leur matériel. (Cela couvrirait, notamment, des sources d'information importantes comme le Centre national d'information, l'Institut canadien de l'information scientifique et technique, le CNRC et la base de données AMICUS de la Bibliothèque nationale.) L'achat de ce produit coûterait un supplément de 6,9 millions de dollars en 1999-2000, quoique l'élimination de l'impression sur demande réduirait ce montant de 495 000 \$.

Améliorer la synergie entre les projets connexes

Il est possible que d'autres occasions se présentent pour améliorer la synergie entre les EGC, le PSD et les projets connexes, comme Service Canada, le site du Canada, le Centre d'information du gouvernement (1 800 O-Canada), le service téléphonique gratuit, les Centres de services aux entreprises du Canada et le Bureau d'information du Canada.

6. Conséquences

Manquer aux besoins toujours changeants des EGC et du PSD, notamment à une époque où la gestion de l'information est en pleine révolution, empêcherait le Gouvernement d'atteindre plusieurs de ses objectifs en matière de documentation électronique

« en direct ». Cela serait particulièrement le cas si le service d'archivage central était perdu. L'information serait plus difficile à trouver, le gouvernement fédéral s'éloignerait de ses citoyens et les coûts augmenteraient alors que d'autres ministères devraient créer un nouveau système de distribution de documents à l'intention du public. À moins que le contenu de l'information du Gouvernement ne soit fiable, bien structuré et facile d'accès, des transactions électroniques complexes seront difficiles, sinon impossibles à effectuer.

En fait, accorder moins d'importance au rôle joué par les deux programmes servirait à

« débrancher » les Canadiens et les Canadiennes, plutôt qu'à les « brancher ». En conséquence, une composante clé de la méthode d'accès à l'information du Gouvernement serait perdue.

7. Conclusion

Aujourd'hui, **92 p. 100 des Canadiens et des Canadiennes habitent dans une région où il est facile d'avoir accès à une bibliothèque de dépôt**. Cela signifie que les EGC et le PSD ont fourni des outils exemplaires pour « brancher » les Canadiens et les Canadiennes entre eux et pour les « brancher » au gouvernement fédéral.

À l'heure actuelle, l'existence des deux programmes est en jeu. Sans eux, la diffusion de l'information sera plus coûteuse et plus fragmentée. Les utilisateurs dans toutes les communautés auront plus de difficulté à se procurer de l'information et auront moins de moyens pour le faire.

Néanmoins, en commençant une discussion réaliste sur les nouvelles orientations qu'il serait possible d'adopter, notamment celles qui concernent le financement, les deux programmes peuvent être pleinement exploités et peuvent continuer d'occuper des positions dominantes dans le domaine de l'information.